
12. Services aux personnes : le rôle des associations

Jean-Louis Laville

Les services aux personnes sont des services délivrés à domicile ou dans un cadre de proximité et répondant à des demandes d'aide et de soin. La première partie aborde ces services en tant qu'objets d'une sociologie attentive à la formalisation économique de ces services ainsi qu'à la variété apparemment surprenante des prestataires. Les deuxième et troisième parties mettent l'accent sur la question plus circonscrite de la place des associations dans l'espace des services aux personnes. Il s'agit de remédier à un relatif déficit de connaissances à leur sujet. Les explications de l'existence des associations développées par l'économie néo-classique et par la sociologie économique seront successivement abordées et comparées. La quatrième partie synthétise dans une grille d'analyse les enseignements des parties précédentes. Plutôt que de postuler une opposition entre prestataires de services aux personnes basée sur leurs statuts juridiques, il est possible d'examiner la structure des ressources qui caractérise chacun de ces types de prestataires, ce qui autorise un questionnement plus précis sur les convergences et les divergences dans les logiques de fonctionnement des différents dispositifs. En conclusion, quelques résultats transversaux sont rappelés. Concernant à la fois les services aux personnes dans leur ensemble et le rôle des associations, ils soulignent les apports d'une sociologie économique pluraliste.

Un ordre théorique pour l'étude des services aux personnes

En France, comme dans d'autres pays, la montée du chômage explique en grande partie l'intérêt pour le gisement potentiel d'emploi dans les services aux personnes exprimé dans les rapports officiels à partir des années 1990 (Grefte, 1990 ; ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, 1993).

Les services aux personnes ont d'abord été étudiés dans le cadre d'une problématique centrée sur la frontière entre les vies privée et publique. Un premier ensemble d'analyses, attentif aux interactions quotidiennes (Kaufmann, 1995 ; Bonnet et Bernard, 1998) a souligné les problèmes d'externalisation de ces services et a mis en évidence le fait que leur déléation à des prestataires rémunérés extérieurs à la famille s'avérait poser des problèmes plus complexes que la simple question de la solvabilisation de ces coûts pour les consommateurs, en raison de la difficulté qu'il y a à faire sortir un service de l'espace domestique pour le faire entrer dans un dispositif d'échanges monétarisés. Comme l'écrit J.-C. Kaufmann, « malgré le poids de cet obstacle, le marché des services à la personne parvient à se développer, ce qui montre l'importance sous-jacente des besoins » (Kaufmann, 1998, 73-74). Pour que se concrétise la demande, le levier monétaire qu'est l'abaissement du coût apparaît important dans des domaines comme l'aide scolaire où il a contribué à l'éclosion d'un secteur marchand mais secondaire dans d'autres domaines comme la garde d'enfants ou l'aide à domicile aux personnes âgées. Dans ces derniers, la décision de « faire » ou de « faire faire » est avant tout déterminée par la dynamique familiale. Si l'externalisation ne s'avère pas évidente, contrairement à ce que pourrait laisser croire une définition du ménage en termes d'unité économique recherchant la maximisation de sa satisfaction, la formation d'un marché des services suppose de prendre en compte les logiques domestiques à l'œuvre.

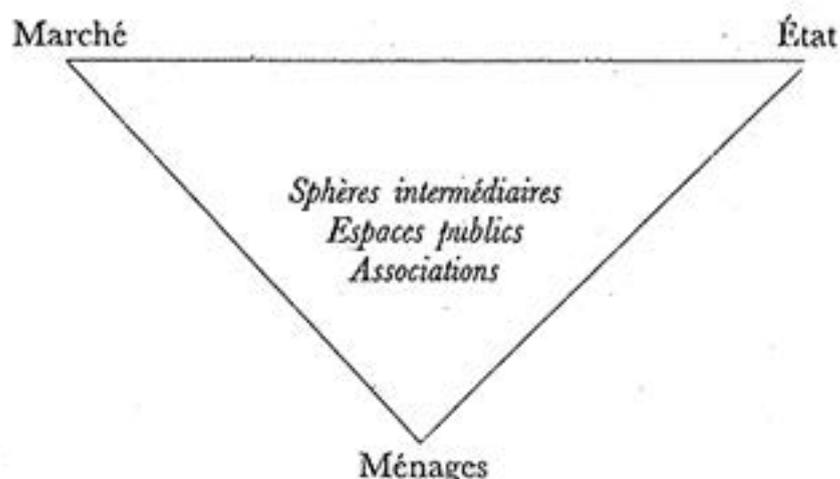
Comme l'écrivent P. England et N. Folbre, « l'étude émergente des activités de *care* montre qu'elles ne satisfont pas nombre d'hypothèses standard et qu'elles défient de nombreuses dichotomies. Elles semblent produire des externalités et des biens collectifs, et même les

économistes admettent que de tels facteurs "balaient" leurs hypothèses habituelles sur l'efficacité des marchés» (England et Folbre, 2005, 643). C'est pourquoi, ces activités doivent être passées au crible des observations disponibles : en effet, en France, fin 2004, sur près de 10 000 organismes agréés « services à la personne » 80 % étaient des associations, 12 % des services publics et 8 % des entreprises privées, les associations assurant à elles seules 93 % des heures travaillées et employant 91 % des salariés.

La protection sociale plurielle

Le triangle dessiné par les approches du *welfare pluralism* permet de relativiser la place accordée au marché en matière de protection sociale et de penser le rôle du marché dans ses interdépendances avec l'État d'une part, les ménages de l'autre (Evers, 1990 ; Pestoff, 1998).

Tableau 1. – La protection sociale plurielle



Source : A. Evers, 1990.

Cette présentation a été mise à contribution dans des comparaisons internationales où apparaissent deux caractéristiques qui sont absentes dans les typologies classiques d'États-providence : l'articulation historique entre action associative et action publique,

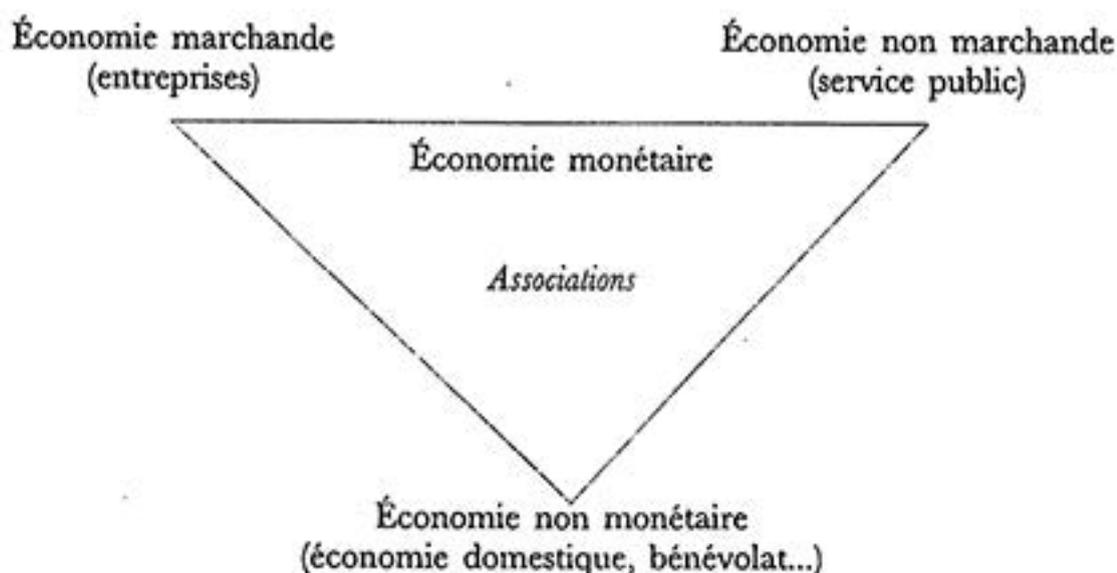
l'importance du rôle des familles dans les formes concrètes de solidarités sociales. Dès le XIX^e siècle, l'extension du marché a entraîné des réactions de la part de la société, parmi lesquelles la constitution d'associations, puis la construction d'un État social protecteur. C'est ce processus historique que Salamon (Salamon, 1987, 1990) a rappelé en soulignant que les associations étaient effectivement « la première ligne de défense » (Lewis, 1997, 166) élaborée par la société mais que leurs faiblesses (insuffisance, particularisme, paternalisme, amateurisme) avaient ensuite obligé celles-ci de développer une coopération avec l'État. Cette explication n'épuise toutefois pas le sujet comme l'a reconnu Salamon lui-même quand, avec Anheier (1996, 1997), il s'est orienté vers « une approche en termes d'origines sociales » destinée à mieux comprendre les situations nationales à travers une analyse de leur genèse historique. L'ensemble des interactions entre pouvoirs publics et initiatives de la société civile se traduit par des effets dont l'intensité et les modalités évoluent considérablement dans le temps. D'un côté, les initiatives entrepreneuriales d'acteurs sociaux diversifiés participent à l'évolution des formes de la régulation publique. D'un autre côté, les règles édictées par les pouvoirs publics influent sur le devenir de ces initiatives.

En outre, l'avènement de l'État-providence ne saurait conduire à la disparition des solidarités familiales. Quand de nouveaux prestataires de services interviennent, ils influent sur les modalités de prise en charge des services aux personnes au sein même de la famille. De manière symétrique, les changements dans la structure des ménages et dans leurs conditions de vie peuvent avoir des effets sur les modalités d'utilisation des services marchands ou associatifs. L'articulation entre solidarités familiales et solidarités publiques est donc à placer « au cœur du débat » (Lesemann et C. Martin, 1993) afin d'analyser leurs combinaisons, mais aussi les inégalités de genre qui se manifestent dans le traitement du problème des services aux personnes. Comme le dit Pitrou (1996, 35), « c'est peut-être à cet égard que le rôle de la vie associative et des associations prend sa dimension essentielle, y compris quand il s'agit du soutien accordé aux familles, en constituant un genre d'institution intermédiaire qui évite de renvoyer les familles sur elles-mêmes, hors d'un jeu qui les dépasse ».

L'économie plurielle

En somme, les évolutions dans ce domaine sont complexes et ne se réduisent pas à une simple logique de substitution du marché à la solidarité familiale. Ni l'État ni le marché ne peuvent en totalité remplacer la famille en matière de service aux personnes. À cet égard, le triangle de l'économie plurielle (Eme, 1991 ; Laille, 1992 et 1994 ; Aznar *et al.*, 1995 ; OCDE, 1996 ; Roustang *et al.*, 1997) peut être superposé au triangle de la protection sociale présenté précédemment.

Tableau 2. – L'économie plurielle



Source : G. Roustang *et al.*, 1997.

À partir des principes économiques de base identifiés par Polanyi (1944) que sont le marché, la redistribution, la réciprocité et l'administration domestique, il est possible de décomposer l'économie en trois pôles.

– L'économie marchande correspond à l'économie dans laquelle la production et la répartition des biens et services sont confiées prioritairement au principe de l'intérêt économique. L'économie marchande admet de nombreuses contributions non marchandes, ne serait-ce que les aides et subventions versées aux entreprises. Mais

la combinaison réalisée en son sein se singularise par la priorité accordée à l'intérêt ?

– L'économie non marchande correspond à l'économie dans laquelle la production et la répartition des biens et services sont confiées prioritairement à la redistribution organisée sous la tutelle de l'État social. Elle s'exerce largement par le biais du service public dont les règles sont édictées par une autorité politique.

– L'économie non monétaire correspond à l'économie dans laquelle prime le souci de l'autre, exprimé à travers une complémentarité et une interdépendance attestée par des prestations non monétaires et renvoyant à un lien social, soit volontaire dans le cas de la réciprocité (Servet, 2007), soit hérité dans le cas de l'administration domestique.

La protection sociale plurielle et l'économie plurielle proposent donc deux conceptualisations très proches (OCDE, 1996). Elles ont pour originalité commune de ne pas identifier trois secteurs mais trois pôles, ce qui permet d'analyser les modes de combinaisons entre eux dans les formes sociales concrètes et l'évolution de ces combinaisons. On peut ainsi étudier les tensions et médiations entre diverses sphères et rationalités sociales, comme, notamment, dans les configurations associatives. « Le premier axe central de tension concerne les rapports entre l'économie de marché caractérisée par la prééminence de rationalités instrumentales, et la sphère publique, où les valeurs démocratiques et les valeurs de solidarité peuvent jouer un rôle bien plus important... Le second axe essentiel de tension met en jeu deux pôles diamétralement opposés. D'un côté, le monde bien établi et formellement institutionnalisé des organisations centrales de l'État » ; d'un autre côté, les associations incarnant « le monde des particularismes » et reflétant « la diversité sociale, telle qu'elle apparaît à l'échelle de groupes locaux et de sous-cultures spécifiques. Cette hétérogénéité se manifeste en partie par une extrême diversité des opinions, des besoins et des préférences. Un troisième axe fondamental de tension concerne les rapports entre des organismes officiels incarnant le formalisme de la règle et le professionnalisme, et les mondes informels de la famille, des relations professionnelles, des rapports de voisinage, des communautés et des réseaux sociaux » (Evers, 2000, 574-575).

À partir de ces cadres généraux, une analyse socioéconomique

suite en quoi celle de la sociologie économique s'en démarque et quel est son apport spécifique.

Le rôle des associations dans l'économie néoclassique

L'économie néo-classique appréhende les associations par le biais des échecs du marché dans la fourniture de services individuels et par le biais des échecs de l'État dans la fourniture de services collectifs. En conséquence, l'analyse néoclassique identifie les associations par des caractéristiques intrinsèques alors que la sociologie économique, à travers l'étude de configurations changeantes, amène à repérer les changements qui interviennent dans les figures associatives comme dans les règles les régissant.

Les échecs du marché

Pour ce qui est des échecs du marché, l'argument peut être résumé en deux temps : dans certains cas d'échange, il existe, à cause de la nature du bien ou des caractéristiques des personnes impliquées, des obstacles qui entravent la transaction par le marché. La formule associative peut alors être utilisée pour corriger les imperfections du marché.

Une des conditions pour que le marché atteigne un équilibre pareto-optimal est l'information parfaite. Or dans la réalité du fonctionnement des marchés, il s'avère bien souvent que certains agents possèdent plus d'informations que d'autres sur des dimensions essentielles de la transaction engendrant des asymétries d'information.

L'information imparfaite peut d'abord être liée à la nature même des biens et services. C'est le cas des services dont il est difficile d'évaluer préalablement la qualité puisqu'elle n'existe que pendant leur consommation. Au mieux, elle peut être connue après la prestation à moins qu'elle ne puisse jamais être complètement appréhendée (soins de santé, éducation...). Cela est d'autant plus vrai pour les services tels l'aide à domicile aux personnes dépendantes ou l'accueil

suite en quoi celle de la sociologie économique s'en démarque et quel est son apport spécifique.

Le rôle des associations dans l'économie néoclassique

L'économie néo-classique appréhende les associations par le biais des échecs du marché dans la fourniture de services individuels et par le biais des échecs de l'État dans la fourniture de services collectifs. En conséquence, l'analyse néoclassique identifie les associations par des caractéristiques intrinsèques alors que la sociologie économique, à travers l'étude de configurations changeantes, amène à repérer les changements qui interviennent dans les figures associatives comme dans les règles les régissant.

Les échecs du marché

Pour ce qui est des échecs du marché, l'argument peut être résumé en deux temps : dans certains cas d'échange, il existe, à cause de la nature du bien ou des caractéristiques des personnes impliquées, des obstacles qui entravent la transaction par le marché. La formule associative peut alors être utilisée pour corriger les imperfections du marché.

Une des conditions pour que le marché atteigne un équilibre pareto-optimal est l'information parfaite. Or dans la réalité du fonctionnement des marchés, il s'avère bien souvent que certains agents possèdent plus d'informations que d'autres sur des dimensions essentielles de la transaction engendrant des asymétries d'information.

L'information imparfaite peut d'abord être liée à la nature même des biens et services. C'est le cas des services dont il est difficile d'évaluer préalablement la qualité puisqu'elle n'existe que pendant leur consommation. Au mieux, elle peut être connue après la prestation à moins qu'elle ne puisse jamais être complètement appréhendée (soins de santé, éducation...). Cela est d'autant plus vrai pour les services tels l'aide à domicile aux personnes dépendantes ou l'accueil

de la petite enfance que la relation entre le prestataire et l'utilisateur est au centre de la prestation. Apparaît alors le problème de la sélection adverse parce qu'il est difficile, voire impossible, de distinguer « les bons des mauvais prestataires » sur base du prix. Devant la difficulté d'objectivation des critères de qualité, l'utilisateur est démuné d'éléments d'évaluation et le fournisseur peut en tirer avantage en réalisant un surprofit : il peut vendre un service de faible qualité au prix d'un service de haute qualité (Enjolras, 1996). Quand les services touchent à l'intimité des usagers, ces derniers cherchant à être sécurisés, peuvent être rassurés par un prix élevé qu'ils confondent avec une assurance de qualité. Si le prix est trop bas, les bons prestataires auront tendance à sortir du marché. Et si le prix est trop haut, les mauvais prestataires vont être surpayés au détriment des utilisateurs. Dans ce cas, les mauvais prestataires chassent les bons du marché et à terme il n'y aura pas de transaction possible car les utilisateurs renonceront à entrer sur le marché. La difficulté posée par les échecs du marché est renforcée par l'insuffisance de l'offre dans les services aux personnes et l'urgence qu'il y a à trouver une solution pour les ménages concernés. La souveraineté du consommateur est théoriquement attestée par la possibilité de se retirer de la transaction mais, dans les faits, la défection ne peut que rarement s'exprimer.

Des problèmes d'asymétries d'information peuvent également se développer en raison des caractéristiques des prestataires et consommateurs du service. L'absence, lors de la prestation, est source d'asymétries ; pensons au cas où un parent dépose son enfant dans une crèche. L'absence d'une des parties est aussi le fait des situations où celui qui finance n'est pas l'utilisateur. C'est le cas lorsque des donateurs versent des ressources pour la prestation de services à des personnes tierces. L'absence de l'utilisateur ou du financeur pendant le service sont donc des circonstances qui peuvent entraîner une mauvaise qualité de l'information. Dans ces conditions l'aléa moral apparaît. La partie moins informée ne peut qu'observer le résultat de l'action et non l'effort déployé pendant l'action. Le prestataire peut alors réaliser un effort moindre que celui qu'il s'est engagé à fournir selon les termes du contrat. Dans le cas de l'aide à domicile, cette propension est accentuée si l'utilisateur est dans un état de dépendance. Dans le cas de la garde d'enfants, en l'absence des parents, aucun contrôle réel n'est possible durant la prestation. Mais, même en présence des parties, l'aléa moral peut se développer lorsqu'il est difficile

d'évaluer la performance parce que les critères de celle-ci restent flous. Des comportements opportunistes peuvent aussi se développer lorsque surviennent des situations qui n'étaient pas prévues dans le contrat initial : comment va réagir le prestataire si l'état de santé d'une personne âgée se détériore et qu'elle nécessite plus de soins ? Les problèmes d'opportunisme sont également renforcés entre les financeurs et les prestataires par les possibilités de sélection des usagers par les prestataires. En effet, si les subventions ne tiennent pas suffisamment compte des caractéristiques des usagers, les prestataires auront intérêt à sélectionner les usagers les moins « coûteux » et à délaissier les usagers dont la prise en charge est plus lourde. Mais il est très difficile pour les pouvoirs financeurs d'observer ces pratiques. L'aléa moral peut, enfin, se développer lorsqu'une transaction exige des investissements spécifiques importants qui octroient une position de monopole *ex post*. Dans ce cas, le prestataire peut profiter de cette situation pour ne pas remplir correctement ses engagements. La littérature définit cette situation comme le problème du « hold-up » (Milgrom et Roberts, 1992). Compte tenu de son « investissement irrécupérable », l'utilisateur, même s'il n'est pas satisfait du service, hésitera à changer de prestataire. Des situations de quasi-rentes se développent également en raison de la structure de l'environnement. De nombreux champs d'activité tels que ceux déjà cités (garde d'enfants, services à domicile...) sont caractérisés par un rationnement des prestataires puisque la demande excède l'offre. Les subventionnements étant limités, le nombre de prestataires présents sur le marché l'est aussi. Cela donne un pouvoir potentiel aux structures existantes, qui sont à même de choisir unilatéralement les formules qui serviront mieux leurs propres intérêts, puisque la concurrence ne peut jouer pleinement.

La caractéristique principale des contributions de l'économie néo-classique qui se sont multipliées depuis les années 1970 et qui viennent d'être synthétisées dans les deux paragraphes précédents est d'expliquer l'attractivité des associations dans les services aux personnes par le fait qu'elles développent un signal de confiance spécifique qui permet d'éviter les risques liés aux différentes modalités d'aléa moral. Selon ces analyses, ce signal est constitué par leur statut juridique avec sa contrainte de non-redistribution du profit qui constitue une garantie pour les parties extérieures. Les prestataires ne sont pas incités à tirer avantage de leur position privilégiée

au détriment des consommateurs. La non-lucrativité est ainsi considérée comme le critère décisif définissant le mode d'organisation susceptible de susciter la confiance des parties prenantes et de diminuer l'occurrence de comportements opportunistes.

Les échecs de l'État

Si l'on en croit les auteurs néo-classiques, les organisations non lucratives que sont les associations s'avèrent donc plus fiables que les entreprises à but lucratif dans le cas de problèmes d'informations. Ce raisonnement ne concerne néanmoins que les services divisibles, c'est-à-dire ceux qui sont consommés individuellement. Il existe par ailleurs d'autres biens qui sont collectifs, autrement dit indivisibles. La théorie néo-classique rend compte de ces services collectifs à travers la notion d'externalité définie comme un effet direct hors marché produit par les actions d'un agent (firme ou consommateur) sur un autre agent. Dire que les externalités sont « hors marché » signifie simplement qu'elles ne sont pas médiatisées par un prix. Les agents économiques ne disposent pas des signaux adaptés, nécessaires à l'efficacité économique. Puisque les prix des biens et services mis sur le marché ne reflètent pas leur coût social réel, le maximum d'utilité pour les consommateurs risque de ne pas être atteint. De même, les techniques de production adoptées risquent de ne pas conduire au profit escompté compte tenu des incertitudes que la présence d'externalités fait peser sur l'exactitude du calcul des coûts des facteurs de production. La présence d'externalités peut alors empêcher une allocation des ressources pareto-optimale.

Les externalités peuvent être positives ou négatives. Une externalité est qualifiée de positive lorsque l'action d'un agent améliore la situation d'un autre agent sans que ce dernier ait payé le premier pour le surcroît de bien-être (dans le cas du consommateur) ou le surprofit (dans le cas du producteur), qu'il a alors procuré. Inversement, une externalité est négative lorsque l'action d'un agent détériore la situation d'un autre agent sans dédommagement monétaire à ce dernier de la perte de bien-être ou du manque à gagner ainsi engendrés. Face à l'existence d'externalités positives ou négatives, les économistes ont proposé des procédures d'internalisation des

externalités. On appelle « internalisation », la prise en compte par l'organisation concernée d'une externalité qui permet le retour à l'optimum social.

R. Coase attribue l'existence d'externalités à une mauvaise définition des droits de propriété. L'internalisation d'une externalité passe par une négociation bilatérale entre agents. Suivant l'allocation initiale des droits de propriété, la négociation aboutit soit à une compensation monétaire par l'émetteur des dommages subis par la victime, soit à un paiement par la victime pour que l'émetteur cesse de lui nuire. L'exemple le plus connu est l'expérimentation d'un marché des droits à polluer. Mais cette solution est d'autant plus facile à implanter que les externalités sont bilatérales, c'est-à-dire qu'elles peuvent faire l'objet d'un échange entre deux agents. La situation est plus complexe dans le cas d'externalités multilatérales, c'est-à-dire pour lesquelles plusieurs agents émettent ou sont affectés par les externalités. La multilatéralité des externalités leur confère un caractère plus « social », au sens de collectif parce que non réductible à une somme de transactions individuelles. C'est pourquoi il peut être justifié que le financement des biens sources de telles externalités repose sur l'impôt qui, lui-même, bénéficie d'une légitimité politique. Un tel processus d'allocation des ressources ne garantit toutefois nullement l'efficacité parétienne du résultat. La solution choisie peut privilégier la satisfaction des demandes de l'électeur médian laissant certaines demandes spécifiques sans réponse. Il y a, dans ce cas, échec de l'État puisque certaines demandes restent insatisfaites. C'est ainsi que B. Weisbrod (1977) explique la présence d'organisations sans but lucratif répondant à cette demande insatisfaite, laquelle est d'autant plus importante que la société est plus hétérogène d'un point de vue culturel, religieux ou linguistique. En effet, les agents économiques qui ne sont pas satisfaits du niveau et des formes de production publique financent la production d'autres services par le biais d'organismes non lucratifs.

Au-delà des échecs du marché et de l'État

Les limites des analyses focalisées sur les échecs du marché et de l'État tiennent au fait qu'elles se concentrent sur la demande au

détriment de l'offre. Les conceptualisations du tiers-secteur exposées ci-dessus sont des théories de la demande, détaillant les raisons pour lesquelles usagers ou donateurs sélectionnent des associations. Elles postulent leur existence préalable, ce qui permet que s'exerce une possibilité de choix en leur faveur, mais ne fournissent guère d'explications sur la construction de l'offre. Pour remédier à cette faiblesse dans l'appréhension des processus de création des associations, des travaux se sont intéressés aux motivations des entrepreneurs et à l'implication des « parties prenantes », c'est-à-dire toutes les catégories impliquées dans l'activité économique associative.

Certains de ces travaux ont voulu répondre à l'interrogation sur les risques d'appropriation des associations par leurs responsables en élaborant la notion d'« entrepreneur social », c'est-à-dire en intégrant dans les fonctions d'utilité de tels entrepreneurs des variables non monétaires, comme le désir d'autonomie ou celui de liberté créative (Young, 1981). La motivation à impulser des formes associatives résiderait dans de tels objectifs. É. James (1990) y ajoute les motivations idéologiques propres à des groupes cherchant à accroître l'influence de leur croyance, leur nombre d'adhérents et leur audience dans la société. S. Rose-Ackerman (1997) établit une typologie des motivations de ces entrepreneurs sociaux qui s'engagent dans des associations par idéologie. Mais le croisement entre ces approches par l'offre et les approches par la demande citées précédemment débouche sur un paradoxe : le désintéressement des promoteurs d'associations est supposé expliquer l'intérêt économique individuel que les autres acteurs trouvent dans les associations. Les promoteurs d'organisations sans but lucratif, parce qu'ils ne sont pas guidés par le profit personnel, inspirent la confiance des partenaires qui ont alors recours à ces organisations pour optimiser leur intérêt. Cette aporie est poussée à bout par la théorie économique de l'altruisme montrant comment le désintéressement lui-même est économiquement rationnel et constitue en somme une forme de réalisation de l'intérêt individuel, la satisfaction éprouvée par le fait de rendre service à autrui étant introduite dans la fonction d'utilité du consommateur.

D'autres travaux se sont, quant à eux, appuyés sur le concept de « parties prenantes ». Ils considèrent que les finalités d'une entreprise dépendent de la configuration des droits de propriété, c'est-à-dire des intérêts combinés des diverses parties prenantes qui sont

détentrices de ces droits. Contrairement aux entreprises capitalistes, certaines entreprises ne sont pas contrôlées par des investisseurs financiers (détenteurs du capital), mais par d'autres types de parties prenantes dont les objectifs ne sont pas l'accumulation du capital. Comme le soulignent H. B. Hansmann (1996) ou B. Gui (1991), il y a autant de formes potentielles de propriété que de types de parties prenantes. À cet égard l'association peut être abordée comme une entreprise qui n'est pas détenue par les investisseurs mais qui est détenue par les différentes parties prenantes dont la présence est reconnue dans les statuts. L'égalité juridique entre les parties prenantes préservée dans ce statut doit être alors enrichie par une implication réelle dans le fonctionnement. Selon A. Ben-Ner et T. Van Hoomissen (1991), le contrôle de l'offre par les parties prenantes de la demande constitue le meilleur moyen de surmonter les problèmes informationnels. Les parties prenantes les moins informées que sont les usagers et les donateurs peuvent devenir membres de l'organisation et contrecarrer de cette façon leur déficit d'informations. Pour qu'ils consentent à un tel effort, il est nécessaire qu'ils en attendent un bénéfice net (Gui, 1992). Cet argumentaire amène à établir une distinction quant à la pertinence des associations selon les types de services. Celles-ci sont appropriées à des services dans lesquels la qualité des informations ne peut être améliorée que par l'engagement des parties prenantes dans le fonctionnement de l'activité.

Dans cette perspective, C. Borzaga (2005, 34) insiste sur « la classe spécifique de services » que constituent les services sociaux : « Multidimensionnalité, forte intensité relationnelle et incomplétude du contrat de travail » amènent selon lui à rendre inefficace le contrôle hiérarchique : il prolonge ainsi la discussion d'Hirschman sur défection et prise de parole. Quant à V. Pestoff (1998), il distingue deux catégories de services : les services non durables sont des services qui n'impliquent pas de fortes relations entre producteurs et consommateurs (coiffure, ménage, jardinage, portage de repas...); les services durables sont des services qui impliquent une intimité plus grande et une intensité de contacts (garde d'enfants, aide à domicile...). Alors que dans les services non durables l'insatisfaction engendre une défection de la part des consommateurs, les coûts de défection pour les services durables sont considérables pour eux, ce qui amène à considérer le développement de leur prise de parole collective comme un moyen plus adapté à l'amélioration

de ces services. Cette classification est convergente avec celle de J.-L. Laville et M. Nyssens (2001). La progression des entreprises privées est plus rapide dans le premier cas où les services sont plus décomposables en une suite de tâches techniques que dans le second cas où les relations personnalisées sont plus prégnantes.

Autrement dit, les services durables ne sont pas simplement l'objet d'asymétries informationnelles. Dans leur cas, il est possible de parler d'une incertitude informationnelle provoquant un sentiment de crainte, voire de menace pour les usagers et les professionnels concernés. Comme le dit M. Nyssens (2000, 564), au-delà des asymétries d'informations « il convient, plus fondamentalement, de tenir compte du caractère radicalement incomplet des informations qui guident la réflexion et la pratique des protagonistes de la relation de service... Dans ce cadre, la construction de la confiance entre les agents ne peut être réduite à un arrangement contractuel... On ne peut donc faire l'économie du débat autour des normes et de leurs fondements », car ajoute J. Gadrey « ces normes intègrent souvent du social dans les obligations des échangistes » (Gadrey, 2000, 602). En abordant ces questions de normes, les recherches qui viennent d'être mentionnées touchent aux ambivalences d'une théorie standard élargie qui à la fois envisage ces normes et les rabat sur le registre utilitariste (Favereau, 1989), perdant alors en cohérence ce qu'elle gagne en extension. C'est pourquoi elles ouvrent à une interrogation sur les rationalités de l'action et les fondements de la légitimité qui déborde la rationalité instrumentale et la dimension organisationnelle (Rizza, 2004). Cette intégration des comportements axiologiques et de la dimension institutionnelle constitue l'apport propre de la sociologie économique.

Le rôle des associations dans la sociologie économique

La sociologie économique permet en effet de prendre en compte les logiques d'action des promoteurs associatifs, dans lesquelles leurs représentations sociales ne peuvent être ignorées, et de concéder que le recours aux associations ne résulte pas de motivations

uniquement consuméristes. D'autres dimensions, comme les significations culturelles, la référence à la justice sociale ou la lutte pour la reconnaissance, peuvent en conséquence être réintégrées dans l'analyse des phénomènes économiques. Par ailleurs, la sociologie économique autorise également un élargissement à la dimension institutionnelle des associations quand elle envisage selon les termes de Polanyi la genèse du champ d'activités économiques considéré comme un processus institutionnalisé. Dans ce cadre, elle souligne que la place des associations est fortement dépendante du cadre institutionnel. Les associations sont donc moins des solutions alternatives au marché et à l'État que des solutions conçues en interdépendance avec les évolutions de l'État, l'interaction avec le marché apparaissant avec l'adoption par les pouvoirs publics de règles quasi concurrentielles. Les services aux personnes ont, dans leur majorité, été historiquement construits comme des services sociaux se situant à l'extérieur du marché, avant que le chômage de masse n'incite les politiques publiques à adopter des objectifs d'insertion et d'emploi, voire à choisir des stratégies favorisant la construction d'un marché. L'étude de la superposition et de la succession de différentes formes de régulation s'avère donc déterminante pour comprendre le rôle des associations dans ces services.

Associations, États-providence et services sociaux

Les soins apportés aux enfants, personnes âgées ou malades relèvent d'un travail de proximité défini comme un travail « entrepris par affection ou par sens des responsabilités envers autrui, sans en attendre de rétribution financière immédiate » (Folbre, 1997, 139). À titre principal, ce travail de proximité a été accompli par les femmes (O'Connor, 1996) et les problèmes de dépendance, dus par exemple à l'âge, étaient supposés relever de leur responsabilité au sein de la sphère privée, ce qui avait pour contrepartie de restreindre leur participation à la sphère publique et leur accès à la citoyenneté (Pateman, 1988). La période d'expansion, dite des Trente Glorieuses, qui s'ouvre après la Seconde Guerre mondiale, modifie largement la situation dans ce domaine. Le fait que les services aux personnes sortent en partie de la sphère domestique est

lié à la démarchandisation qui spécifie l'État-providence selon Esping-Andersen et « survient lorsqu'un service est obtenu comme un dû et lorsqu'une personne peut conserver ses moyens d'existence sans dépendre du marché » (Esping-Andersen, 1999, 35). Les services aux personnes ouvrent en effet dès lors droit à un financement alimenté par les prélèvements obligatoires. L'État établit des règles concernant les professions des salariés qui y travaillent et les modalités de prestation de service. Aux rapports de travail « fordistes » se combinent des rapports de service « providentialistes » où l'accessibilité des services a pour contrepartie une définition des besoins monopolisée par les experts et les appareils technocratiques, ce qui consacre l'emprise de modèles hygiéniste et biomédical sur l'usager (Bélanger et Lévesque, 1991). Cette démarchandisation ne se diffuse toutefois pas partout de la même façon ; les divergences nationales en la matière s'expliquent notamment par les degrés très différents de « défamilialisation », c'est-à-dire de socialisation partielle de tâches auparavant dévolues aux femmes dans la famille. Cette tendance que les premières synthèses sur les régimes d'État social ont ignoré en s'attachant seulement à la démarchandisation et aux systèmes de protection sociale, a par contre été ensuite intégrée (Sainsbury, 1994 ; Lewis, 2003) dans des théorisations fondées sur l'étude des services d'aide et de soin. Les recherches concernant le fait associatif sont indispensables à l'explication et à la compréhension des modalités de prise de parole conduisant à la reconnaissance publique de demandes antérieurement confinées dans la sphère privée au détriment des femmes. L'étude des « charges de famille » (Weber, Gojard et Gramain, 2003) ne saurait donc dispenser d'un éclairage sur les interventions associatives. Les degrés de défamilialisation atteints sont étroitement liés à la constitution d'associations qui ont contribué au débat social dans le domaine et au questionnement des autorités publiques. Au final, les différences entre régimes nationaux en la matière peuvent être appréhendées à partir de la typologie des États-providence proposée par Esping-Andersen (1990) affinée par l'apport de la critique féministe (Hernes, 1992).

Quatre régimes de l'État-providence se dégagent alors en tant qu'arrangements institutionnels entre la sphère privée, le marché et l'État : le régime universaliste avec une forte redistribution par l'impôt et un modèle égalitaire à deux revenus dans le ménage, le régime corporatiste avec une protection sociale adossée au travail

salarié en conséquence plus favorable aux hommes, le régime libéral avec une sécurité minimale couplée à la stigmatisation des plus faibles, le régime dual avec une action publique entravée par le clientélisme et le maintien d'une priorité accordée aux réseaux familiaux dans le domaine social (Merrien, 1999, 3). Le régime universaliste des pays scandinaves implique un recours étendu à l'État comme organisateur du social. Il se traduit dans les services sociaux par une forte « collectivisation des besoins » (Leira, 1992) qui privilégie comme objectifs l'intégration sociale et l'égalité entre les sexes. Les promoteurs d'associations se revendiquant des mouvements sociaux, les associations ont joué dans ce cadre un rôle de pression sociale en permettant l'expression de revendications ; elles ont mobilisé des réseaux afin d'inciter à la création des prestations délivrées par le service public. Dans le régime corporatiste, caractéristique de pays comme l'Allemagne, l'Autriche, la France et la Belgique, les porteurs de projets associatifs se sont plus situés dans une logique d'aide mutuelle ou d'aide sociale. Les associations ont donc occupé une position pionnière en matière de services aux personnes en défrichant des demandes sociales émergentes qui ont été ensuite intégrées au service public ou maintenues dans le cadre associatif tout en étant encadrées par l'État. Les associations gardent aujourd'hui une place importante de prestataires de services, mais font l'objet d'un contrôle tutélaire de la part des pouvoirs publics. Ce contrôle tutélaire est plus limité dans le régime libéral d'État-providence caractéristique des États-Unis et vers lequel penche le Royaume-Uni. Les interventions publiques y sont concentrées sur les populations les plus défavorisées. Elles entérinent une vision de la famille décourageant l'activité professionnelle des femmes, en raison, notamment, de la pénurie de services aux personnes. Les gouvernements successifs se sont attachés à « renforcer la maternité à plein temps afin de restaurer la stabilité familiale » (Lewis, 1992). La faiblesse des services non marchands régulés par les pouvoirs publics est aussi caractéristique du régime dual propre à l'Europe du Sud, avec les cas de l'Espagne, de l'Italie ou du Portugal. Polarisé sur les transferts monétaires, ce système délaisse les services et confère des protections aux personnes bien intégrées sur le marché du travail au détriment des groupes enfermés dans la précarité, l'économie souterraine ou informelle : « L'accès aux droits n'y est ni universel ni inégalitaire

mais fonctionne au contraire sur la base de connaissances personnelles, de sélection et de patronage » (Ferrara, 1996).

Les modalités contrastées de mise en place des services dans les divers pays européens montrent que la démarchandisation a été d'un poids inégal, selon les degrés de défamilialisation pendant les Trente Glorieuses. C'est dans les pays où les mobilisations collectives prenant la forme associative ont été les plus fortes que s'est produit le déversement le plus important du travail domestique vers des services sociaux auxquels les pouvoirs publics ont attribué des moyens, tout en édictant des normes visant à les contrôler.

Traitement social du chômage et régulation d'insertion

À partir du milieu des années 1980, des stratégies publiques ont été mises en œuvre afin de concilier création d'emplois et maîtrise des coûts sociaux. C'est l'apparition de la thématique des « services de proximité » qui s'inspire d'un constat simple : il existe un ensemble de besoins non satisfaits d'un côté et de l'autre un nombre important de chômeurs. Il semble alors logique de promouvoir des possibilités d'insertion dans les services répondant à de « nouvelles demandes » (Greffé, 1990). C'est ce qui a été tenté avec le recours aux mesures de traitement social du chômage mises en œuvre pour faire accéder des chômeurs à des emplois transitoires ou occasionnels.

L'activité économique est mobilisée comme un moyen au service de l'insertion par son extension sur des terrains qui avaient été laissés en friche par le marché et par les interventions publiques traditionnelles. L'établissement d'un « circuit court », caractéristique des « services de proximité » rencontre toutefois plusieurs limites ; les publics visés sont étroitement définis, les nouvelles activités générées sont réservées à des catégories de population particulièrement défavorisées ; les domaines d'intervention sont limités, ce sont des tâches d'intérêt collectif non remplies par l'initiative privée ; les statuts juridiques des organismes d'accueil sont également identifiés de façon limitative : établissements des secteurs publics, collectivités locales ou associations sans but lucratif. Le secteur associatif est ainsi mobilisé pour mettre en œuvre une politique de « traitement social du chômage », et leur propension à accepter cette nouvelle mission,

souvent perçue comme une opportunité, est d'autant plus forte que leurs sources précédentes de financement se tarissent.

Toutefois cette régulation d'insertion ne s'est pas répandue dans les pays européens avec la même intensité. Les pays relevant d'un régime corporatiste s'y sont engagés dès les années 1980, les pays à régime dual plus tardivement. En somme elle s'est ainsi imposée dans des pays intermédiaires, ayant adopté des politiques d'emploi plus modestes que dans le régime universaliste, et plus importantes que dans le régime libéral.

L'Allemagne et la France ont lancé dans les années 1980 de tels programmes de création d'emplois de façon massive. En France, les contrats emploi-solidarité, initiés en 1989 pour regrouper différents programmes antérieurs, sont des contrats de travail destinés à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle de personnes sans emploi par le « développement d'activités répondant à des besoins collectifs non satisfaits » ; autrement dit, il s'agit d'explorer par le biais de l'insertion « des dynamiques de création d'emplois dans certains secteurs d'intérêt collectif » (Simonin, 1994). En Autriche, le programme « Aktion 8000 », au volume plus réduit, est centré sur les chômeurs de longue durée. En Belgique, ce sont les divers « programmes de résorption du chômage » qui ont joué un rôle voisin. La généralisation en 1995 du système des ALE (Agences locales pour l'emploi) apparues quelques années plus tôt au niveau des communes s'inscrit aussi dans la lignée des politiques d'insertion pour le « noyau dur » du chômage. Ce dispositif permet à des chômeurs de longue durée de travailler au maximum 45 heures par mois en gardant leur allocation de chômage, dans des activités qui ne sont pas organisées par le marché. Un chèque ALE a été lancé en 1995 pour encourager les employeurs à recruter par ce biais pour des emplois occasionnels. Les pays méditerranéens à régime dual, caractérisés par une relative faiblesse de l'État-providence, se sont engagés dans le traitement social du chômage en raison de l'insuffisance des politiques traditionnelles (soutien à la formation, subvention à la recherche, appui à la recherche d'emploi...) sur lesquelles ils s'étaient longtemps appuyés. En Italie, les textes sur « les travaux socialement utiles » ont été promulgués en 1991 puis modifiés en 1995-1996. L'augmentation du revenu versé aux chômeurs de longue durée procède d'une double logique : faire correspondre au complément de ressources une activité utile pour la société et « blan-

chir le travail au noir» par le biais d'une obligation de participer aux travaux proposés, sous peine de perdre le droit à indemnisation (Novarino, 1996). Au Portugal, de même, le document de concertation stratégique émanant de la présidence du Conseil des ministres indique dès 1996 la volonté de «développer un réseau de soutien pour les services d'assistance à la communauté et pour le marché de l'occupation sociale, lequel pourra ainsi absorber la population la moins qualifiée et la plus exposée au chômage».

Après plusieurs années de politiques qui lui ont fait une large place, les limites du traitement social du chômage dans les services de proximité sont apparues évidentes pour les acteurs locaux qui en avaient la charge. Quelles que soient les préoccupations qualitatives de départ, la pression exercée par le volume du chômage est telle qu'elle entraîne un glissement vers les objectifs quantitatifs. Si de fortes garanties sont prises au début des programmes pour empêcher que ces emplois aidés ne se substituent à des emplois réguliers des secteurs privé ou public et pour qu'ils soient vecteurs d'une réelle insertion des personnes qui en bénéficient, les effets pervers finissent par l'emporter dans l'évolution des dispositifs : «Dans les communes notamment, dont les effectifs sont en baisse régulière, il est difficile d'éviter que certaines tâches ne soient maintenues et prises en charge par des personnes bénéficiant de ces programmes. Cette poursuite du service public par d'autres moyens a fait naître, aux marges du service officiel, un marché du travail particulier où des tâches peu qualifiées sont effectuées dans le cadre de contrats de travail de courte durée et mal rémunérées» (Auer, 1990, 56).

Cet état de fait engendre une seconde limite : un amalgame entre insertion et services de proximité. Le dispositif propre au traitement social du chômage tend à dévaloriser des activités conçues plus pour les gens à insérer que pour les usagers. Ces activités tendent à constituer un second marché du travail et n'arrivent pas à jouer un rôle effectif de transition entre le chômage et l'emploi alors même que les postes créés restent temporaires et ne facilitent pas un apprentissage dans la durée. Cette confusion sur la nature de l'objectif poursuivi, cette incompatibilité entre postes temporaires et besoins permanents produisent des dysfonctionnements en particulier pour les services aux personnes qui nécessitent des qualifications sociales importantes. Il en résulte des frustrations réciproques : les représentants des collectivités territoriales et de l'administration qui encouragent la mise

en œuvre d'actions dans ce domaine sont déçus des résultats obtenus, les promoteurs et prestataires s'estiment mal soutenus; quant aux usagers, ils n'ont recours aux services proposés qu'en l'absence d'autres choix.

Dans les années 1980, l'État s'est rendu compte qu'en matière d'insertion, il ne pouvait agir seul. Si le rôle des associations a été reconnu, ces dernières ont été accaparées par la mise en œuvre d'un traitement social du chômage aux résultats mitigés.

Le passage à une régulation quasi concurrentielle

Devant ceux-ci, l'ampleur du « gisement d'emplois » relevé par de multiples études nationales a induit dans les années 1990 une reformulation des modalités de la régulation publique, ce qui a conduit à s'éloigner de la politique de régulation d'insertion pour se diriger vers la construction d'un marché.

À l'opposé de la démarchandisation qui avait prévalu pour l'externalisation des services jusqu'aux années 1970, c'est donc une remarchandisation des services sociaux qui s'est opérée au cours de cette seconde période. Le pays emblématique de cette tendance est les États-Unis, pays dans lequel a d'ailleurs été forgée l'expression de « marchandisation des services sociaux ». Ce processus de désengagement de l'État fédéral dont les dépenses sociales ont décliné de 30 % entre 1977 et 1982, a entraîné une hausse des paiements de services par les consommateurs eux-mêmes de 93 % entre 1977 et 1989, avec une augmentation du rôle des entreprises à but lucratif qui ont créé 48 % des services sociaux entre 1977 et 1987.

Dans les pays européens, il s'agit moins d'un retrait brutal de l'État que d'un changement de ses modes d'intervention : la régulation peut donc être qualifiée de quasi concurrentielle et celle-ci est subventionnée puisque des avantages sont consentis aux consommateurs. Contrairement à ce qui avait lieu au cours de la période de démarchandisation, le financement est attribué à la demande, et non plus à l'offre. La modification la plus notable de ce point de vue touche logiquement un pays à régime libéral, le Royaume-Uni avec l'introduction de « quasi-marchés », par une loi datant de 1990 : la « National Health Service and Community Care Act ». Ces formules

ont mis l'accent sur les fonctions d'acheteurs et d'organiseurs des services pour les autorités publiques au détriment de leur rôle antérieur de fournisseur, cela afin de changer l'affectation des budgets par les collectivités locales que le gouvernement central jugeait trop bureaucratique (Knapp et Wistow, 1993). Il s'agit d'introduire des appels d'offres tout en transférant des allocations de ressources vers l'utilisateur. Cela permet tout à la fois d'inciter à l'efficacité et de stimuler l'adaptation de l'offre à la demande en ouvrant des possibilités de choix aux consommateurs. Ces quasi-marchés développent une économie des soins fondée sur un mixte entre les choix des collectivités locales et ceux des usagers.

Un pays à régime corporatiste comme la France a par ailleurs été touché par les efforts de promotion d'un nouveau marché dans les services de proximité. Différentes mesures ont été prises dès la fin de la décennie 1980 pour solvabiliser la demande sans avoir recours au traitement social du chômage. Dans l'accueil de la petite enfance des allocations comme l'allocation de garde d'enfant à domicile ou l'aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée ont été initiées. Dans l'aide à domicile a été instituée l'allocation compensatrice pour tierce personne et des exonérations de charges sociales et fiscales pour les particuliers employeurs. À travers ces différentes aides accordées aux ménages pour qu'ils recrutent du personnel, c'est la création d'emplois qui a été mise en avant pour elle-même sans préjuger de son impact en termes d'insertion. Le mot d'ordre qui s'est alors imposé a été celui de la création de « vrais emplois » que la politique en faveur des emplois familiaux a voulu opérationnaliser en 1991. La principale réforme de ce programme a porté sur un crédit d'impôt accordé à tous les foyers imposables créateurs d'emplois à leur domicile. Autre pays à régime corporatiste, l'Allemagne a choisi un mode différent de solvabilisation de la demande : l'assurance-dépendance accorde un droit universel au service pour tout citoyen avec en contrepartie une cotisation automatique au système pour 1 % du revenu brut. La prestation peut être fournie en nature ou en numéraire ; 700 000 personnes ont bénéficiés par ce biais de soins à domicile. Ce dispositif a entraîné l'émergence d'un véritable marché des soins médicaux, avec l'entrée de nouveaux prestataires privés à côté des grandes associations en position dominante. Ce financement peut être rapproché du

dispositif de la prestation-dépendance qui s'installe en France selon des mécanismes plus complexes et sélectifs.

Par contre, le renversement de perspective qu'implique la marchandisation des services sociaux a peu concerné les pays à régime dual ou universaliste. Le manque de moyens publics disponibles n'a guère permis que les pays méditerranéens optent pour une régulation quasi concurrentielle. Dans les pays scandinaves, l'attachement populaire à des services universalistes et la forte syndicalisation du personnel des services sociaux conduisent à une forte résistance de l'opinion publique à toute évolution vers le marché.

La régulation quasi concurrentielle prend des formes différentes suivant qu'elle est basée sur des exonérations de charges ou qu'elle intègre les services au système de Sécurité sociale. Dans tous les cas néanmoins, elle ne réunit qu'une partie des critères du marché : le droit de tirage est affecté, la liberté de choix est restreinte étant donnée la faiblesse de l'offre par rapport aux demandes exprimées. Enfin, elle induit une compétitivité par les coûts dont certaines conséquences ont été identifiées par les recherches effectuées dans les pays qui se sont le plus engagés dans cette voie, comme les États-Unis et la Grande-Bretagne. Aux États-Unis les contraintes pour les salariés comme pour les consommateurs sont fortes : pour les salariés les moins qualifiés, la charge de travail est importante et le niveau de rémunération faible d'où un absentéisme d'environ 10 %, et un *turn over* élevé estimé à 70 % par an avec de nombreux signalements pour causes de mauvais traitements, de fraudes ou de vols. « La mise en concurrence, si elle permet de réduire les coûts, génère une spirale vers le bas qui tend à abaisser le niveau général de qualité des services » (Enjolras, 1994, 194). La « mauvaise » offre chasse la « bonne » et l'exclusion des services est importante puisque seulement 30 % des 46 millions d'Américains lourdement dépendants bénéficient de soins professionnels. Des phénomènes d'« écrémage », sacrifiant les cas les moins intéressants financièrement, ont aussi été relevés en Grande-Bretagne (Knapp et Wistow, 1993). En outre, « la culture du contrat » qui s'est imposée sur les quasi-marchés a profondément influencé les modes d'organisation des associations sans but lucratif. Le processus de formalisation des services requis par la contractualisation a eu des implications en termes de gouvernance et de rapport entre travail rémunéré et travail bénévole. La complexité technique des contrats remet en cause la direction bénévole

de ces organismes en induisant une professionnalisation dans la gestion et la promotion des services (Taylor, 1990), ce qui amène à négliger tous les aspects qui, dans l'intervention associative, ne rentrent pas dans le cadre des prestations négociées, comme la socialisation des personnes aidées et l'action pour la défense de leurs droits (Bartlett et Le Grand, 1993 ; Taylor et Hoggett, 1993 ; Billis, 1993).

La régulation quasi concurrentielle privilégie des considérations relatives au soutien à la consommation et à l'emploi. Par contre, elle incite à l'occultation d'un certain nombre de référents propres à l'action publique précédente caractérisée par la logique de démarchandisation : par exemple l'accessibilité des services, la plus grande présence des femmes sur le marché du travail et le rôle de socialisation des individus et familles concernés. De plus, l'exacerbation de la concurrence peut déboucher, en l'absence de fixation de normes attestant de la fiabilité des prestataires, sur une baisse de la qualité des services. Des consommateurs sont peu à même de choisir dans des services aux personnes pour lesquels l'offre est bien inférieure à la demande et qui ont une dimension relationnelle très marquée ; ainsi pour l'accueil des jeunes enfants, « dans une situation de rationnement des services, on voit se produire le mécanisme de la filière inversée : l'offre de services oriente les demandes et les préférences traduisent alors une adaptation réaliste à une situation de carence comme une rationalisation *a posteriori* de décisions antérieures » (Greffé, 1990, 47). Le souci de maîtrise des coûts qui domine dans la régulation quasi concurrentielle peut aussi amener à segmenter les prestations en tâches à remplir ce qui implique de réduire les temps consacrés au dialogue entre prestataire et usager ainsi qu'à l'élucidation des ressorts de leur interdépendance (Croff, 1994). Comment une logique qui induit un comptage et un contrôle des temps de prestation peut-elle s'articuler avec un temps relationnel où il n'est plus seulement question de professionnalisation et de registre technique au sens de E. Goffman (1968) mais aussi d'empathie et d'attention ? « La commercialisation des sentiments », qui traduit en spécifications fonctionnelles cette écoute de l'autre, aboutit en tout cas, comme l'a montré A. R. Hochschild (1983), à toute une série d'effets pervers, tant sur les bénéficiaires du service que sur les prestataires.

L'émergence de régulations conventionnées

C'est contre les effets pervers de la régulation concurrentielle qu'ont été conçues des formes de régulation qui s'écartent de la recherche du moindre coût et privilégient la qualité des services, ce qui pose la question des modes d'évaluation de cette qualité.

Différents dispositifs s'efforcent d'articuler les systèmes de solvabilisation à une recherche de qualité de la prestation. Ainsi le titre emploi service en France peut être distribué aux salariés par les comités d'entreprise ou les entreprises elles-mêmes, comme aux autres usagers, par les collectivités publiques, pour concourir à une prise en charge financière des services consommés. Par rapport au chèque emploi service et aux exonérations fiscales qui sont les deux supports privilégiés pour la régulation concurrentielle, le ticket emploi service favorise un élargissement des bénéficiaires potentiels et une sélection des prestataires puisqu'il ne peut être utilisé qu'auprès d'associations ou d'entreprises agréées, l'agrément pouvant être « simple » pour les services ménagers et « qualité » pour les services à plus fort contenu relationnel. En Autriche, la subvention pour les prestations de garde d'enfants est réservée aux entités qui s'engagent dans un processus de formation du personnel. En Norvège et en Finlande, des aides et des chèques services ont été conçus pour promouvoir le statut du personnel soignant informel afin de garantir la continuité des soins et d'augmenter la liberté de choix des usagers. C'est donc un souci de qualité du service qui a guidé l'introduction de ces réformes. Dans tous les cas, la qualité est fixée à travers des certifications qui pour la plupart font valoir le rôle primordial de la professionnalisation des emplois.

D'autres dispositifs se sont donnés pour but l'encouragement des initiatives locales. Au Danemark, le Fonds SUM (Ressources pour le développement social) s'élevait à 44 millions d'euros destinés aux projets locaux pour la période 1991-1993. Le fonds suivant, appelé fonds pour la régulation des tarifs qui rassemble des fonds venant des politiques sociales et des politiques d'emploi, de 20 millions d'euros en 1993 a été porté à 200 millions d'euros en 1996 et environ 250 millions d'euros en 1997. Ces crédits qui peuvent être affectés à des initiatives publiques ou privées ont pour but principal

de renouveler la politique sociale grâce à une approche ascendante, partant des projets locaux et ils sont destinés à aider au démarrage de structures qui puissent contracter avec les collectivités locales pour pérenniser leurs activités grâce à un financement mixte. L'idée centrale est d'« activer les dépenses » pour responsabiliser les personnes et réduire la passivité et la dépendance, cette stratégie étant affirmée dans la « loi d'activation municipale » (Bengtsson, 1998). À une échelle plus réduite, des collectivités locales se sont engagées en direction d'un tel soutien à l'initiative.

En France, la région Nord – Pas-de-Calais s'engage dans le financement de l'investissement immatériel, la formation et l'aide au démarrage des projets qui ont pour objectifs de créer des emplois professionnels durables bénéficiant de contrats de droit commun d'une part, et de contribuer au renforcement de la cohésion sociale d'autre part (Gardin, Laville et Roussel, 2005). En Italie, la région de Lombardie abonde pour favoriser l'investissement et le développement de consortiums, c'est-à-dire de regroupements formés entre des petites et moyennes entreprises de services. À ce titre, les coopératives sociales peuvent être aidées dans leurs dépenses de recherche-développement comme dans la constitution d'organisations de second niveau qui peuvent mutualiser des démarches de formation, de promotion comme de négociation avec les pouvoirs publics et les partenaires sociaux.

Toutes ces formes de régulations s'écartent tant de la régulation tutélaire, où la puissance publique établit dans le détail des prestations à délivrer, que de la régulation d'insertion, visant essentiellement à dégager des emplois temporaires pour les personnes en difficulté, ou de la régulation quasi concurrentielle, qui privilégie les subventions à la consommation. Ce n'est pas le prix qui est le critère discriminant entre les offres mais plutôt une convention d'évaluation établie soit à l'initiative des pouvoirs publics, soit à la suite d'un dialogue entre ceux-ci et les acteurs économiques concernés. Cette dernière option est sous-tendue par la perspective de réseaux territorialisés qui ne sont pas sans évoquer dans les services ce qu'étaient les districts industriels pour l'industrie. Par ailleurs, une telle régulation conventionnée peut inclure la rémunération de ce qui relève de l'utilité sociale, dont la justification « se trouve dans l'existence constatable de contributions à l'intérêt général que ne fournissent pas, ou que fournissent moins bien, les entreprises privées » (Gadrey,

2006, 642). Cette thématique également abordée à travers les notions de valeur sociale ou de bénéfices collectifs rassemble, comme l'a montré J. Gadrey dans sa synthèse (*ibid.*), un nombre croissant d'acteurs et de chercheurs.

Une grille d'analyse des ressources

Souvent, l'entreprise privée est confondue avec le marché, le service public avec l'État et l'association avec le bénévolat, mais cette représentation est faussée (Lewis, 1997, 166). L'offre privée à but lucratif ne mobilise pas que des ressources marchandes, l'offre publique ne se confond pas avec les seules ressources non marchandes, quant à l'offre associative elle n'est pas limitée à un appel aux ressources non monétaires. Compte tenu des changements intervenus dans les modalités de régulation publique, le cadre théorique de l'économie plurielle (soit les trois pôles : économie marchande, non marchande, non monétaire) conduit moins à répartir les prestataires dans ces trois pôles qu'à repérer les types de ressources mobilisées par chaque type de prestataires afin de réfléchir sur les formes et les effets de leur combinaison (Gardin, 2008).

Les ressources marchandes

Les ressources financières provenant directement de l'utilisateur sont bien sûr un facteur central de l'équilibre budgétaire. Toutefois, le prix de vente aux usagers-clients du service peut être fixé de manière différente et les flux financiers entre usagers et organisations peuvent transiter par un tiers, la collectivité publique. Le *prix de vente* est fixé généralement à l'heure de service rendu dans le champ de l'aide à domicile, et à la journée ou à la demi-journée de présence pour les différents modes d'accueil de la petite enfance. Ce prix de vente aux usagers est fixé de deux manières différentes : par *des instances régulatrices tutélaires* qui fixent des barèmes prenant en compte les capacités contributives des usagers, voire leurs besoins spécifiques (niveau de

dépendance notamment pour le champ de l'aide à domicile); par *l'organisation elle-même* qui a la possibilité de corriger ces barèmes ou, dans le cas où il n'existe pas de contractualisations avec les pouvoirs publics, de construire elle-même des barèmes. Dans le champ de l'aide à domicile comme dans celui de la petite enfance, la fixation des prix de vente à partir de barèmes fixés par des instances régulatrices du secteur est courante. Des structures peuvent cependant corriger les barèmes utilisés en fonction d'objectifs qu'elles se fixent. Ainsi une structure d'accueil de la petite enfance qui souhaite toucher un public défavorisé peut abaisser le niveau de participation financière pour les familles les plus modestes. Une autre, qui a pour souci d'offrir des horaires plus amples d'accueil des enfants, peut être amenée à répercuter sur les prix pratiqués l'augmentation de ses coûts.

Les mécanismes selon lesquels se définit la participation financière de l'utilisateur et la plus ou moins grande liberté de celui-ci dans le choix du prestataire de service sont variables d'un pays à l'autre. Pour la petite enfance, en France, en Suède, comme en Belgique, les parents versent directement leur participation financière à la structure. Il en va de même pour le champ de l'aide à domicile en France et, en partie, en Grande-Bretagne. Ce mode de versement permet, en principe, à l'utilisateur-client de choisir le prestataire de services, même si la diversité de l'offre n'est parfois pas suffisante pour qu'un véritable choix soit possible. En Allemagne, en matière de garde d'enfants, les parents versent leur participation financière à la collectivité locale qui le redistribue ensuite aux organisations prestataires. Ces derniers peuvent donc choisir ces organisations. Au Royaume-Uni, une partie des prestations réalisées est prescrite par les services sociaux des collectivités locales qui choisissent le prestataire.

Cette analyse des différents types de participation financière des usagers montre combien les ressources provenant du pôle marchand sont liées aux rapports entretenus avec les pouvoirs publics.

Les ressources non-marchandes

Une même structure de services peut mobiliser des ressources provenant d'instances tutélaires, mais également bénéficier de

déductions d'impôts, d'exonérations de charges sociales, d'aides à l'emploi...

Comme il a été dit plus haut, *les subventions de fonctionnement* ont historiquement structuré les champs de l'aide à domicile et de l'accueil de la petite enfance dans l'ensemble des pays. Les normes régissant ce secteur répondent à des exigences propres à chaque pays. Pour se voir attribuer des aides, l'organisation doit notamment se conformer à des règles précises en matière de qualification de son personnel, et en matière d'accessibilité du service aux usagers. C'est à partir de l'expérience de la régulation tutélaire que se sont institués ces mécanismes présents à différents niveaux aujourd'hui.

Si les politiques tutélares en direction des services d'aide à domicile ou d'accueil de la petite enfance ont progressivement conduit à une reconnaissance des professionnalités à l'œuvre dans ces secteurs, les politiques qui leur ont succédé, centrées sur des *mesures d'aides à l'emploi et à l'insertion* ont en revanche contribué à déstructurer ces professions. Elles ont permis de les faire évoluer. Ainsi le développement des associations mandataires en France a permis d'offrir un service la nuit et les week-ends... ce qui a accru les capacités de maintien des personnes dépendantes à domicile. Ce type de service plus complet pouvait difficilement être rendu par les associations traditionnelles d'aide à domicile. De nouveaux métiers émergent en réponse à de nouveaux besoins. Mais ce développement des nouveaux services et leur solvabilisation par des mesures d'aides à l'emploi tend à déstructurer la condition salariale des intervenants à domicile.

D'autres systèmes ont en conséquence été mis en place pour permettre la solvabilisation des usagers tout en leur laissant un libre choix des prestataires. Ces mécanismes passent par des aides versées aux structures en fonction du nombre d'usagers touchés et, de plus en plus, par l'attribution d'aides directes aux usagers sous des formes diverses.

- *Les aides aux structures versées suivant le nombre d'usagers touchés*: ce moyen traditionnel du subventionnement permet de mettre en concurrence les prestataires de service.

- *Les exonérations de charges sociales pour l'emploi direct*: ce type d'aide a favorisé le développement des rapports de gré à gré, ce qui a contribué à freiner la professionnalisation du secteur.

- *Les aides fiscales: déductions et réductions d'impôts*, dans nombre de

pays, le client peut déduire de ses impôts le coût à sa charge de ces services.

- *Les prestations en espèces et les prestations en nature* : la solvabilisation des usagers par l'attribution de prestations versées par des instances redistributives (collectivités, Sécurité sociale...) concerne plus particulièrement le secteur de l'aide à domicile.

Enfin, il existe, comme il a été aussi noté plus haut, des amorces de négociation entre structures de services et collectivités publiques qui débouchent sur des conventionnements portant sur des dimensions autres que l'insertion ou l'emploi. Dans ces configurations, les *soutiens conventionnés* identifient les critères suivants :

- Contribution à l'innovation socioéconomique : face à l'augmentation exponentielle des « besoins » et à leur diversification, de nouveaux modes de réponse doivent pouvoir être expérimentés.

- Respect de la justice sociale dans l'accès aux services : les préoccupations d'égalité comme d'aménagement du territoire suscitent une attention particulière des pouvoirs publics pour les expériences qui ne se concentrent pas sur les seuls segments de clientèle solvables mais touchent des populations à moindre pouvoir d'achat ou des territoires à moindre densité.

- Respect de critères de qualité : dans des services où la confiance des usagers s'avère primordiale, les efforts de sécurisation tels qu'ils peuvent émaner de l'instauration de normes, labels ou certifications ouverts à évaluation externe méritent d'être considérés.

- Renforcement de la participation civique et du capital social (je ne saisis pas le sens donné ici à « capital social ») : cet aspect du fonctionnement est sous-estimé par les interlocuteurs publics, ce qui semble paradoxal à l'heure où la cohésion sociale est présentée comme une préoccupation centrale des gouvernants, aux niveaux national et international et où des inquiétudes s'expriment sur le déclin du capital social dans certaines sociétés.

Les ressources non-monétaires

Les services aux personnes restent, malgré leur externalisation partielle, pour beaucoup du domaine du « bénévolat contraint » au sein des familles. Ces aides familiales qui exercent une « protection

rapprochée» et «générée» (Martin, 2008, 32) au sens où elles sont principalement assumées par les femmes sont le plus souvent invisibles du point de vue de l'action publique, parce qu'informelles. Il convient toutefois de noter une exception : celle de la politique menée en Norvège. Si dans ce pays le développement de services publics de qualité a été favorisé pour soulager l'aide informelle, il a également été admis que celle-ci ne pouvait entièrement être supprimée. Aussi une «aide aux aidants» a été instituée par le biais d'allocations, d'autorisations d'absence pour les salariés et d'ouverture de droits à la retraite. La possibilité d'emploi de la parentèle comme aide à domicile a même été promulguée.

Par ailleurs, au sein des dispositifs formels de services aux personnes, différentes formes d'implication bénévole dans le fonctionnement peuvent être signalées :

- *Le volontariat gestionnaire* : la gestion d'organisation peut être effectuée par des bénévoles.

- *Le volontariat de changement* : ce volontariat de changement peut prolonger une partie du volontariat gestionnaire par une action en vue du changement des politiques publiques, de reconnaissance des organisations à travers la gestion des relations institutionnelles, de participation à des réseaux.

- *Le volontariat productif* : certaines expériences, par exemple dans l'aide à domicile, font appel à un bénévolat qui intervient auprès des personnes ne pouvant pas financièrement accéder au service.

- *Le volontariat d'usager* : dans des initiatives parentales d'accueil de la petite enfance, l'implication des usagers dans le fonctionnement quotidien du service peut viser à réduire l'importance de la participation des professionnels et donc le coût du service.

- *Le volontariat de soutien aux usagers* : c'est dans le champ de l'aide à domicile que ce type de bénévolat se développe le plus avec la constitution de réseaux de bénévoles au sein des organisations ou à l'extérieur.

Sociologie économique et pluralisme des modes de gestion

L'examen de la dynamique du champ d'activité des services aux personnes confirme à notre sens le caractère heuristique de la perspective théorique de la sociologie économique qui envisage l'action économique dans un contexte historique, en prenant en considération les contraintes émanant des institutions déjà existantes, mais aussi les structures sociales et les forces émanant de l'action organisée. La démarche historique illustre la dimension plurielle des modes d'organisation socioéconomique de ce champ d'activités. Elle révèle la pluralité des marchés de services, comme l'ont déjà mentionné diverses recherches (Butté-Gérardin, 1999 ; De Bandt et Gadrey, 1994), mais aussi la pluralité des prestataires.

Le secteur privé mobilise des ressources, dont certaines peuvent émaner de subventions à la consommation, et s'adresse à des clientèles solvables acquises à l'intérêt du recours payant à ces services et disposant sur ceux-ci d'informations qu'elles estiment fiables. Les différentes collectivités publiques, en plus de leur rôle prééminent dans le financement des services collectifs et quasi collectifs, peuvent aussi fournir certains de ces services. Enfin les associations ont une fonction de prestations et assument des missions de révélation de la demande sociale et d'interpellation des pouvoirs publics. Elles ont joué un rôle de prise de parole (*Voice*), au sens d'A. O. Hirschman (1970), pour œuvrer à une « dé-familialisation ».

Le rôle des associations ne peut toutefois être appréhendé sans intégrer l'analyse des régulations publiques dont elles sont largement tributaires. Différents types de régulations (tutélaire, d'insertion, quasi concurrentielle conventionnée) se sont moins succédées que surajoutées les unes aux autres. Au total, les associations ont été soumises aux dispositifs de régulation publique qui ont généré de leur part un isomorphisme institutionnel, c'est-à-dire un processus les amenant à ressembler aux organisations de référence qu'étaient les prestataires publics avec la régulation tutélaire et les entreprises privées avec la régulation concurrentielle. Sous l'effet conjugué des isomorphismes coercitif et mimétique (DiMaggio et Powell, 1991), les associations se rapprochent des entités bénéficiant d'une

légitimité plus établie. En cela, les associations ne représentent pas un mode d'intégration économique alternatif.

Une fois constaté leur tendance à la banalisation, il importe cependant de mentionner en complément leur rôle dans la création de règles, à travers l'amorce d'une régulation conventionnée, ce qui renvoie à une conception moins déterministe du processus institutionnalisé (Zucker, 1987 ; DiMaggio, 1998). Dans celle-ci, la construction du champ des services aux personnes ne peut être saisie intégralement à partir d'une perspective qui considère les politiques publiques comme s'imposant aux pratiques sociales et modelant leurs contours, elle doit aussi tenir compte de la capacité d'influence de ces pratiques sur les politiques publiques (Laville, Lemaître et Nyssens, 2008 ; Hoarau et Laville, 2008).

La conception polanyenne de l'encastrement, celle d'un encastrement politique ou institutionnel, peut alors être retenue comme particulièrement explicative des trajectoires de ces services. Polanyi se situe au niveau de l'encastrement macro-institutionnel ; il s'intéresse aux représentations sociales et aux croyances. Dans cette optique, ce qu'il appelle désencastrement peut être interprété comme un type particulier d'encastrement politique, celui qui met en place un marché prétendument autorégulateur. Ce mouvement résultant d'une volonté politique est identifiable à travers la montée dans divers contextes nationaux d'une régulation quasi concurrentielle dans les services aux personnes. Il n'en est pas moins soumis à des contre-mouvements dans des interdépendances complexes entre cadre institutionnel et initiatives d'acteurs sociaux diversifiés.

De ce point de vue, il convient de différencier, à la suite de Merrien (1990), les périodes « normales » dans lesquelles un paradigme sociétal, c'est-à-dire une manière de penser l'intervention publique dans la société, possède une certaine hégémonie et les périodes « de crise » dans lesquelles la recherche de nouveaux paradigmes s'impose par la récurrence des effets pervers engendrés par les actions inspirées par l'ancien paradigme. Dans une période où la déstabilisation des États-providence incite à la recherche de nouveaux paradigmes, l'élaboration de nouvelles politiques témoigne à la fois de l'effet de contrainte généré par les interventions publiques antérieures et de réorientations envisagées à travers de multiples échanges avec les acteurs sociaux. Dans ce contexte de forte incertitude, l'avènement d'un nouveau paradigme sociétal pour des politiques publiques obli-

gées de traiter des problèmes à la fois économiques et sociaux constitue l'une des questions majeures soulevées par les services aux personnes. La teneur de ce paradigme et son édification apparaissent d'abord liées aux jugements, aux intérêts et aux idéologies des principaux responsables des politiques publiques dans ce domaine, à leurs modalités d'interventions précédentes et aux modes de sélection des expertises et des expériences sur lesquelles ils s'appuient.

L'expansion de l'État-providence avait engendré une conception de ces services sur un mode public ou quasi public. L'imaginaire du marché a fortement pesé sur l'adoption d'une régulation quasi concurrentielle subventionnée à travers laquelle s'est manifesté un mode d'encastrement profondément reconfiguré qui mobilise ces services comme « quasi marchands ». Dans ce contexte, la sociologie économique par la sélection des données qu'elle pratique intervient dans un débat sur le devenir de ces services. Les données qu'elle produit sont mobilisées par les acteurs. En étudiant le pluralisme existant dans les modes de gestion des services aux personnes et ses modifications rapides, la sociologie économique peut fournir des éléments d'information sur les tensions qui traversent aujourd'hui nos sociétés, autrement dit participer d'une « sociologie publique » (*Socio-Economic Review*, 2007) qui explicite les rôles respectifs et changeants des secteurs privé et public comme des associations. Il s'agit, à la suite de Fligstein (1996), d'inclure dans l'analyse des *caring arrangements* et des *care packages* les luttes de pouvoir pour le contrôle du champ.

Le champ des services aux personnes de plus en plus important en matière d'emploi, est de plus doté d'une vertu heuristique pour la nouvelle sociologie économique. Celle-ci insiste sur la pluralité des marchés mais une telle orientation peut être complétée par l'étude de la pluralité des principes économiques, ou si l'on suit F. Vatin et que l'on considère l'économie comme acte de gestion, par l'étude de la pluralité des formes de gestion. En outre, contrastant avec l'économie néo-classique qui identifie des caractéristiques structurelles des associations, la sociologie économique ne postule pas l'homogénéité du champ associatif, elle décèle son hétérogénéité. Ce qui « fait l'intérêt intellectuel exceptionnel » de ce champ pour une sociologie des services (Laville, 2005) ou une socioéconomie des services (Gadrey, 2003), c'est qu'il est probablement celui où les tensions entre logiques concurrentes (qui existent ailleurs) sont les plus

présentes, les plus visibles..., celui aussi où la diversité de ces logiques est la plus grande (Gadrey, 2000, 605).

BIBLIOGRAPHIE

- Auer Peter, « Emploi, marché du travail et stratégies de lutte contre le chômage », in *Chroniques internationales du marché du travail et des politiques de l'emploi, 1986-1989*, Paris, La Documentation française, 1990.
- Aznar Guy, Caillé Alain, Laville Jean-Louis, Robin Jean, Sue Roger, *Vers une économie plurielle*, Paris, Syros, 1995.
- Bartlett Will, Le Grand J., *Quasi-Markets and Social Policy*, Londres, Mac Millan, 1993.
- Bélangier Paul R., Lévesque Benoît, « La théorie de la régulation, du rapport salarial au rapport de consommation. Un point de vue sociologique », *Cahier de recherche sociologique*, n° 17, 1991.
- Bengtsson Steen, « Social enterprises and new employment in Europe », in C. Borzaga, A. Santuari (dir.), *Social Enterprises and New Employment in Europe*, Trentino, in cooperation with European Commission-DGV, CGM-Consorzio nazionale della cooperazione sociale, 1998.
- Billis David, *Organising Public and Voluntary Agencies*, London, Routledge, 1993.
- Bonnet Michel, Bernard Yves, *Services de proximité et vie quotidienne*, Paris, Puf, 1998.
- Butté-Girardin Isabelle, *L'économie des services de proximité aux personnes*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- Croff Brigitte, *Seules. Genèse des emplois familiaux*, Paris, Éd. Métailié, 1994.
- De Bandt Jacques, Gadrey Jean, *Relations de service, marchés des services*, Paris, CNRS, 1994.
- Erne Bernard, « Les services de proximité », *Informations sociales*, n° 13, 1991, août-septembre.
- England J., Folbre N., « Gender and economic sociology », in N. Smelser, R. Swedberg (eds), *The Handbook of Economic Sociology*, 2^e éd., Russell Sage Foundation et Princeton University Press, 2005, p. 227-649.
- Enjolras Bernard, *Le marché providence*, Paris, Desclée de Brouwer, 1994.
- Enjolras Bernard, « Associations et isomorphisme institutionnel », *Revue des études coopératives, mutualistes et associatives*, 1996, vol. 75, n° 261, p. 68-76.
- Esping-Andersen Gosta. *Les trois mondes de l'État-providence. Essai sur le capitalisme moderne*. Paris, Puf (trad. franç.), 1999.
- Evers Adalbert, « Im intermediären Bereich. Soziale Träger und Projekte zwischen Haushalt, Staat und Markt », *Journal für Sozialforschung*, 1990, 2 (30), p. 189-210.
- Evers Adalbert, « Les dimensions sociopolitiques du tiers secteur. Les contributions théoriques européennes sur la protection sociale et l'économie plurielle », in *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 4, octobre-décembre, « Qu'est-ce que le tiers secteur ? Associations, économie solidaire, économie sociale », numéro spécial coordonné par M. Lallement et J.-L. Laville, 2000, p. 567-536.
- Ferrara M., « The Southern model of Welfares in social Europe », *Journal of European Social Policies*, 1996, vol. 6, n° 1.
- Folbre Nancy, *De la différence des sexes en économie politique*, Paris, Des Femmes (trad. franç.), 1997.
- Gadrey Jean, *Socioéconomie des services*, Paris, La Découverte, 2003.

- Gadrey Jean, « Le tiers secteur comme objet d'étude : quel objet, quelles études ? Quelques commentaires sur les contributions précédentes », in *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 4, octobre-décembre, « Qu'est-ce que le tiers secteur ? Associations, économie solidaire, économie sociale », numéro spécial coordonné par M. Lallement et J.-L. Laille, 2000, p. 601-606.
- Gardin Laurent, « L'approche socioéconomique des associations », in Jean-Louis Laille, Christian Hoarau, *La gouvernance des associations*, Toulouse, Érès, 2008.
- Gardin Laurent, Laille Jean-Louis, Roussel Erick, « L'économie sociale et solidaire dans la région Nord - Pas-de-Calais », in Jean-Louis Laille, Jean-Philippe Magnen, Filho Genauto Carvalho de França, Alzira Medeiros, *Action publique et économie solidaire*, Ramonville, Érès, 2005, p. 259-295.
- Goffman Erving, *Asiles*, Paris, Éd. de Minuit (trad. franç.), 1968.
- Greffé Xavier, *Nouvelles demandes, nouveaux services*, Commissariat général du Plan, Paris, La Documentation française, 1990.
- Hernes Helga, *Welfare State and Woman Power : Essays in State Feminism*, Oslo, Norwegian University Press, 1987.
- Hirschman Albert Otto, *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Paris, Les Éditions Ouvrières (trad. franç.), 1970.
- Hochschild Arlie Russel, *The Managed Heart, Commercialization of Human Feeling*, California, University of California Press, 1983.
- Kaufmann Jean-Claude, *Faire ou faire faire ? Famille et services*, Paris, Puf, 1995.
- Kaufmann Jean-Claude, « La délégation du travail ménager. Contraintes et difficultés », in Michel Bonnet, Yves Bernard, *Services de proximité et vie quotidienne*, Paris, Puf, 1998.
- Laille Jean-Louis (dir.), *Les services de proximité en Europe*, Paris, Syros, 1992.
- Laille Jean-Louis, *Sociologie des services*, Ramonville, Érès, 2005.
- Laille Jean-Louis, Nyssens Marthe, *Les services sociaux entre associations, État et marché. L'aide aux personnes âgées*, Paris, La Découverte, 2001.
- Laira A., *Models of Motherhood : Welfare State Policy and Scandinavian Experiences of Everyday Practices*, 1992.
- Lesemann Frédéric, Martin Claude, *Les personnes âgées*, Paris, La Documentation française, 1993.
- Lewis Jones, *Women in Britain Since 1945*, Blackwell, Londres, 1992.
- Martin Claude, « Qu'est-ce que le social care ? Une revue de questions », in *Revue française de socioéconomie*, 2008, p. 27-42.
- Merrien François-Xavier, préface à Esping-Andersen Gosta, *Les trois mondes de l'État-providence, Essai sur le capitalisme moderne*, Paris, Puf (trad. franç.), 1999.
- Milgrom Paul, Roberts Jones, *Economics, Organization and Management*, Prentice Hall International Editions, 1992.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, *Nouveaux services, nouveaux emplois, Bilans et rapports*, Paris, La Documentation française.
- Novarino M., « Lavori socialmente utili e cooperazione sociale », *Impresa Sociale*, juillet-août 1996, p. 28-35.
- OCDE, *Réconcilier l'économique et le social. Vers une économie plurielle*, Paris, 1996.
- O'Connor Julia S., « From women in the welfare State to gendering welfare State regimes », *Journal of International Sociological Association*, vol. 44, n° 2, Summer, Sage Publications, 1996.

- Pateman C., «The patriarchal Welfare State», in A. Gutmann (ed.), *Democracy and the Welfare State*, Princeton University Press, 1988.
- Pestoff Victor, *Beyond the Market and State – Social Enterprises and Civil Democracy in a Welfare society*, Ashgate, Aldershot, 1998.
- Pitrou Agnès (1995), «Le mythe de la famille et du familial», in Jean-Claude Kaufmann, *Faire ou faire faire? Famille et services*, Paris, Puf, 1996, p. 25-38.
- Polanyi Karl, *The Great Transformation, the Political and Economic Origins of our Time*, New York, Farrar & Rinehart, 1944.
- Polanyi Karl, «Le sophisme économiciste», *La Revue du Mauss*, 2007, n° 29, p. 63-79.
- Roustang Guy, Emc Bernard, Laville Jean-louis, Perret Bernard, *Vers un nouveau contrat social*, Paris, Desclée de Brouwer, 2000.
- Sainsbury Diane, *Gendering Welfare State*, London, Sage Publications, 1994.
- Salamon Lester M., «Partners in public service: The scope and theory of government – nonprofit relations», in W. W. Powell (ed.), *The Sector. A Research Handbook*, New Haven, Yale University Press, 1987, p. 29-49.
- Salamon Lester M., Anheier Helmut, *Social Origins of Civil Society: Explaining the Nonprofit Sector Cross-Nationally*, Baltimore, The Johns Hopkins University, Institute for Policy Studies, 1996.
- Salamon Lester M., Anheier Helmut, «The civil society sector: A new global force», *Society*, vol. 34 (4), mai 1997, p. 11-18.
- Servet Jean-Michel, «Le principe de réciprocité chez Karl Polanyi. Contribution à une définition de l'économie solidaire», *Revue Tiers Monde*, 2007, n° 189, p. 255-273.
- Simonin Bernard (dir.), *L'observation des dynamiques de création d'emplois dans certains secteurs d'intérêt collectif*, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand, 1994.
- Taylor Marylin, «Implications for the voluntary sector», in *Markets in Social Care and Services*. New York, Report of a Seminar, 1990.
- Taylor Marylin, Hoggett Paul, «Quasi-markets and the transformation of the independent sector, conference paper», *Quasi-Markets in Public Sector Services Delivery conference*, 1993, 22-24 March.
- Weber Florence, Gojard Séverine, Gramain Agnès, *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Paris, La Découverte, 2003.
- Weisbrod Burton, *The Voluntary Nonprofit Sector*, Lexington (MA), Lexington Books, 1977.
- Wistow G., Knapp M. R. J., Hardy B., Allen C., *Social Care in a Mixed Economy*. Buckingham, Open University Press, 1994.
- Young Denis R., «Entrepreneurship and the behavior of nonprofit organizations: Elements of a theory», in M. White (ed.), *Nonprofit Firms in a Three-Sector Economy*. Washington DC, Urban Institute, 1981.
- Zucker L. G., «Institutional theories of organization», *American Review of Sociology*, 13, 1987.